

最新礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结(优秀7篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。什么样的总结才是有效的呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结篇一

20xx年礼宾部的培训工作是按照计划的阶段性培训目标进行。首先对于新员工的培训采取，礼宾主管与领班一带一的培训方式。让新员工在实操中熟悉业务技能，并且能在工作中得到全程的贴身指导与纠正。对于能够熟练掌握工作技能的员工还要定期进行工作程序标准及岗位职责的培训，以保证日常工作的规范性和准确性。

[]行较成功的培训形式，主要方法是不局限于本部门的业务技能培训，在培训期间穿插其他方面的培训。个人业务技能的多元化发展，对于服务质量的提高和一站式服务的实行都有着极大的帮助。

1，礼宾部人员由礼宾主管，礼宾领班，礼宾员，泊车员四大板块构成，这四大板块在礼宾主管的统一管理，礼宾领班的协助带领下各司其职，又互为补充，四者共同构成礼宾整体，共同促进共同发展。

2，礼宾部员工总计 32 人：一名礼宾主管，两名礼宾领班，五名礼宾员，四名泊车员。在 20xx 年上半年有一名礼宾领班和礼宾员相继离职。在下半年一名礼宾员和一名实习礼宾员也相继离职。至如今，礼宾部还剩下八名员工（一名领班主管，两名礼宾领班，两名礼宾员，三名泊车员。其中有一名员工提出有离职意向。礼宾部因为薪资福利方面离职的没有，

这在一定程度上也保证了这个团队的稳定性及工作的连续性。

工作特征是交接制度，因为礼宾工作具有极强的连续性，许多事物我们不能一次性的替客人解决，这就需要下一个班次继续跟进服务。所以，信息的共享对于我们来说是相当重要的，三个班次在交接班的时候也是尽量做到认真仔细，毫不遗漏。

3 . 马术节期间，客人的租车外出事务主要由我部负责，我们帮助客人与出租车公司联系。尤其是马术节离店高峰期，我们积极主动的与出租车公司联系，请求安排足够的车辆，以免延误客人的回国行程，为客人安全顺利的离开做出了应有的贡献。

在 20xx 年酒店日常工作与马术节接待期间，我们涌现了一大批优秀人物优秀事迹，他们在平凡的岗位上兢兢业业，受到了客人的衷心感谢和一致好评。其它一些员工也收到客人的致谢礼品及口头表扬若干。马术节圆满接待完成后。礼宾部受到了店领导的一致赞许。这些成绩见证了礼宾部的努力与成长！

在20xx年的工作中，我部的各项工作都按照预先制定的计划进行，基本上达到了预期的目标。在工作的过程中我部一边总结经验一边进行改进，当然其中有些工作未能尽如人意，我们也在问题出现后进行反思，及时寻求解决方案。

经过几次重大接待活动，从元旦到春节、五一黄金周、十一黄金周，礼宾部不断总结经验，更加灵活的处理事件、更加快捷的对客服工作、更加灿烂的微笑，带给每位宾客家的感觉，一年中在与各部门之间的沟通上虽然曾出现一些小问题，但基本上都很顺利，对于问题的解决起到了积极的作用。在今年的工作中与外部门的沟通工作将作为工作重点之一继续加强。

在工作中虽然出现过许多问题，但都及时进行了补救，事后对问题进行分析实行了改进方案以杜绝错误的再次发生。例如因客人寄存物品损坏和因购买车票而制定了新的工作程序标准。在改正错误的同时也在不断进步。

工作的“量多”而影响到服务的“优质”。

20xx年，风风雨雨的一路走来，礼宾部的工作既充实又富有激情。相信在新的一年里，礼宾部在经理李醇容及经理助理刘勤的带领下还会再接再厉，用我们的热情为酒店带来更加优质的服务和更加丰厚的利润。

礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结篇二

依据公司合同额3——3.5亿、产值2.5——3亿的全年总体目标，针对现在公司规模不断扩大，生产项目多的实际情况，牢固树立“为公司节约每一分钱”的观念，坚持“同等质量比价格，同等价格比质量，最大限度为公司节约成本”的工作原则，为了确保各现场物资供应，采购部本年度将把计划放在首位，首先根据市场部制定的产品预计销售额，然后再依据生产部门提供的产品所需材料编数据制定年度的物资需求计划，并依据各项目的月度实施计划编制当月的物资采购计划，确保物资材料与设备的到位，不影响公司产品的生产销售。

具体工作目标：

- 1、加强物资采购的计划性，与市场部、物资、设备厂家密切配合，充分发挥集中采购的优势，加大物资与设备的催交力度，确保各重要物资，设备供应。
- 2、合理计划采购物资，在保证物资质量的前提下努力节约成本。质量第一是我公司的宗旨，在本年度，采购部将在切实贯彻公司宗旨的前提下合理安排物资采购，降低成本。

3、与供应商建立一种和谐的关系，促进供求双方交易的顺利完成。

公平、公正。不论是大宗材料、设备还是零星采购，都尽量货比三家。即使在时间紧，任务重的时候，也始终坚持这个原则，采购部相关人员一起询比议价，既确保工作的透明，同时保证工作进度。实施公开透明的采购策略后，根据市场的变动，及时采购和更换供应商，为企业提供及时的成本最合理的采购。

二是加强成本控制，提高采购效益。采购部继续围绕“控制成本、采购性价比最优的产品”的工作目标，要求采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。要求各长期合作供应商在原价位的基础上下浮3—5个百分点。同时调整部份工作程序，增加采购复核环节，采取由采供部副经理在采购人员对材料、设备询比价的基础上进行复核，再由总经理以上进一步复核，实行“采购部的两级价格复核机制”，然后再传送财务部，力求最大限度的控制成本，为公司节约每一分钱。建立材料价格信息库和材料价格监管机制，提高采购人员的自身素质和业务水平，做到货比三家，保证购买的材料质优价廉，减少工程成本，提高采购效益，提高企业利润。

三是加强采购管理，搞好与供应商的协调。进一步加强对供应商管理，本着对每一位来访的供应商负责的态度，制定了《供应商管理体程序书》，对每一位来访的供应商进行分类登记，确保每一个供应商资料不会流失。同时也利于采购对供应商信息的掌握，从而进一步扩大市场信息空间。建立合格供方名录，在进行报价之前，对商家进行评估、评价和分析，合格者才能进入合格供方名录、才具有报价资格。建立与供应商真正的战略伙伴关系上来，既能使供应商始终至终、一如既往的给予我们最优政策，又能更好的为公司营造良好的外部合作环境，使供应商能真正全心全意的为公司服务，抛弃双方的短期利益，谋求共同长期的健康发展，从而

抢占市场、节约成本、降低价格的制高点，为公司的持续健康发展奠定基础。

四是加强团队建设，搞好人力资源管理。组织部门人员进行培训，使每一位员工在平时的每项具体工作和每个工作细节中不断的提高业务素质，同时反复强调采购人员的责任感，强调每个人对自己采购的材料设备负责到底，保证对材料、设备有效的追踪，并每周提交《周工作计划报告》于每周的星期一提交采购部经理。预计我公司这一年度生产销售将会有所增加，因此要在适当时间与人力资源部一起招聘新员工。

1、抓住公司推行流程管理的契机，细化采购管理流程，从而全面提高公司采购管理水平。

2、制定采购预算与估计成本。制定各部门采购预算，以便对采购实施行为中的资金使用进行随时的检测与控制，确保项目资金的使用在一定的合理范围内浮动，提高资金的使用效率，优化采购管理中资源的调配，查找资金使用过程中的一些例外情况，有效的控制项目资金的流向和流量，从而达到控制采购成本的目的。

3、对供应商付款要严格按合同和计划执行。严格按照合同对供应商付款，以获取供应商的优惠政策，降低物资的价格和采购成本。这样既能保证采购物资供应的质量，又能有力的控制采购支出。

4、进一步提高采购审批效率。要进一步优化采购审批流程，提高工作效率，以便在需要时候能随时找到相应的供应商，以及这些供应商的产品或服务的规格性能及其他方面的可靠信息。以便采购者能进行比较和选择，充分利用竞争的办法来获得价格上的利益。

在新一年的工作中，我们部门将虚心向其它部门学习工作和

管理经验，借鉴好的工作方法，努力学习业务理论知识，不断提高自身的业务素质和管理水平，使自己的全面素质再有一个新的提高。进一步强化敬业精神，增强责任意识，提高完成工作的标准，降低成本，提高效率，为公司在新年度的工作中再上新台阶贡献出自己的力量。

礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结篇三

积极参加单位组织的各项政治学习活动，认真学习领会xx大和xx届三中全会精神，坚持以三个代表重要思想和科学发展观武装头脑、指导实践和推动工作，通过学习，使自己的政治思想水平得到提高，增强了工作的积极性、主动性和责任感。

二.、爱岗敬业，干好本职工作

做为一名部队司机，为领导和同志们服务，促进着单位工作的正常开展，在后勤工作中起着重要作用。

1、遵循职业道德规范，保持强烈的工作责任感。干一行就要爱一行。我首先明确自己的工作职责，遵循职业道德规范，坚持个人利益服从全局利益，增强时间观念，服从领导，随叫随到，牺牲节假日，克服困难，圆满地完成任务，确保不因自己而影响单位工作的正常开展。

2、恪守安全第一的原则，确保行车存车安全。为了保证车辆行驶中的安全，我严格遵守处里的《部队司机管理制度》，不开快车，不酒后驾车，不私自出车等。当天不出车时，下车后上好方向盘锁，锁好车门，开启防盗报警等。认真做好安全防范措施，消除安全隐患，时刻提高警惕，严格遵守规章制度，杜绝了任何安全事故的发生。

3、爱车如己，注意保养，定期检查，及时维修。定期对汽车进行保养，保持车身光洁。每天下班收车后，把车辆彻底打

扫一遍，保持卫生。严格按照保养日程表的项目，对车辆进行正规的定期检查和维修，以确保车辆在行驶中不出现故障，增强安全性。另外，我还认真学习汽车知识，掌握汽车的基本结构和工作原理。在行车中发现异常，尽量找出故障并及时排除。

4、科学驾驶，节约油料。为了节约燃油，我注重科学驾驶。行车前搞清地形路线，少跑冤枉路，行车中做到不急加速，不急刹车，不强行超车。避免不必要的高速行车和在高档位上的低速驾驶，充分保证了行车的经济性。

回顾以往的工作，尽管取得了一点成绩，但与领导的要求相比，与其他先进同志相比仍有较大差距。今后，我将更加严格要求自己，发扬成绩，弥补不足，全心全意完成好每一项工作任务，在确保行车安全、加强节约、注意防盗的基础上，进一步做到热情服务、礼貌待人，文明行车。在领导的关心和支持下，在同志们的帮助下，相信通过不懈的努力，我的工作一定能够再上新台阶。

礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结篇四

20xx年，在公司的正确领导下，在民主派出所的业务指导下，在各部门的大力协助下，礼宾部基本上完成了全年的安全保卫工作和各级领导下达的各项任务。在过去的一年里，工作取得了一定成绩，但还有很多方面存在不足，值得我们进一步总结。20xx年1月至10月礼宾部总监更换了几任，导致10月份以前的管理工作不到位，监督检查不到位，也没有制定一套完善、实用、行之有效的管理制度，造成奖罚无依据、干好干坏一个样，员工因而对部门下达的任务和工作指示执行无力、无责任心、工作懒散，抱着混日子的思想，人心浮动如“一盘散沙”，严重影响了部门正常工作。更为严重的是监守自盗、集体罢工等现象偶有发生。

20xx年11月份在公司领导的大力支持和指导下；在各部门的协

作和帮助下;对礼宾部全体员工进行强化培训,制定了各项管理制度并严格执行,针对礼宾部那些“害群之马”和强化培训后不合格员工,给予解雇、劝退或分流处理。但在执行此计划过程中因推进速度过快,“压力越大反作用力越大”而导致两个班的队员,被别有用心的人煽动、利用因而集体罢工、辞职,部门人数从78人锐减至21人,好在事情发生之前就收到了风声,及时向有关领导汇报,及时做好了部署和安排,才将此事件的负面影响降至最低。针对人员锐减部门运作困难的情况,及时向公司领导汇报、调整了部门编制和岗位设置,将现有的21人分成三个班运转,但因人员不够无法安排例休,队员非常疲惫而导致整体工作质量和纪律有下滑现象。12月中旬在人事部门的大力协助下,招聘到位11名员工,强化培训一星期后达到了预期的效果,编成一个班于12月25日投入运作(将现有的三个班压缩成二个班),因培训到位、人员配备充足,并严格执行部门各项管理制度和岗位操作流程,运作一星期后,员工的工作积极性、主动性、自律性;岗位操作、精神面貌、部门形象等各方面综合素质都有了很大的改善,总体来说礼宾部从工地看守材料的门卫,过渡成为服务性行业的礼宾员已初现雏形,发展趋势良好。

一是抓队伍建设。一支过硬的队伍是做好工作的重要保证,在队伍建设上就坚持“两手抓”:一手抓人员的配备,一手抓素质的提高。在队伍建设上,把“相马”、“赛马”、“驯马”、“养马”相结合。在多渠道引进队员的同时,高度重视队员综合素质的提高。凡新队员进来后要组织为期半个月的业务素质的训练。队员上岗后坚持每周三天的技能实操训练、三天的理论培训(每天1小时),使队员的业务素质不断提高。成为一支作风硬朗拉得出,打得响有战斗力的队伍。

二是抓制度建设。工作的规范有序、卓有成效的关键是靠科学适用的制度做保证,“没有规矩,不成方圆”,完善礼宾部各项管理制度;制定一套严格、实用的制度;对礼宾部实行准军事化管理,用制度来规范大家的行为,用制度来保证工作任务的完成。

三是抓思想建设。由于队员来自“五湖四海”各人的综合素质、性格、爱好、习俗均不相同。他们都是年青人可塑性很大，但是可变性也很大。因此我们在队伍建设工作中，要把思想道德建设贯穿始终，常抓不懈。我们根据队员，不同情况，灵活机动地在工作、生活和培训中穿插思想教育；与队员个别谈心、交心，组织全体队员在学习的基础上，开展“人的价值在哪里？”、“怎样做一名政治合格、业务过硬的礼宾员？”要求部门骨干在学习、讨论的基础上写出有深度、有价值的体会文章，并带领队员把学习体会落实到具体的行动上，争做优秀员工。

四是对工作中出现的问题和差错，我们要求：不得隐瞒，及时上报，有错必纠，有纠必改，惩前毖后，引以为鉴，强化精神，改进工作。

五是严格执行公司的《内部管理指导思想》和《五个凡事》，加强与公司各部门的沟通、协作，精诚团结；按质按量高效率地完成本部各项工作和公司指派的其他任务。

一、完善管理方式

在新的学期，为了保证学生会工作正常顺利地展开、加强学生会的内部管理、提高学生会的思想素质和工作能力、强化学生会的建设。针对实际的情况，为促使提高学生干部办事效率及办事质量，我们将不断完善各种制度。我们学生会将会依照这些制度，做好考核工作，做到每一位学生干部都能严格要求自己，配合开展好每一项工作。

二、活动多元化

1、三月份开展学雷锋活动，为了传承雷锋精神，让同学们在做好自己本职工作的同时能够去体会到帮助他人重要性并且能学到一些实用性的东西。学生会将组织举行学雷锋系列活动。

2、四月份趣味运动会，为了加强学生会内部的凝聚力，以及丰富同学们的课余生活，学生会体育部会组织各项趣味运动进行各班之间的友谊趣味比赛。

3、六月份举行诚信教育活动，为迎接7月的期末考试，学生会学习部会组织全系学生做一次考试动员大会。

三、逐步完善制度、认真完成各项工作

我们将充分发挥学生会桥梁、纽带作用，进一步加强学校与学生之间的联系与沟通。

1、在工作中，关心同学的需求，对同学的意见及时反映，解决实际问题。

2、各部门互相了解正在开展的工作。遇到解决不了的问题，各部门应共同商量较为可行的解决办法。

3、各部门成员沟通协调好各项工作，为使学生会活动工作更加顺利开展。

4、加强学生会的自身建设，不断提高学生会干部的整体素质。

5、根据实际需要，不断完善制度，灵活变通，不断进步。

以上是我们学生会在本学期的工作计划，我们将吸取上学期的经验，取长补短，努力在新的学期里做得更好。新的学期，我们将会以热情的服务端正的态度做好我们的工作，进一步完善各部门的工作，严格要求自己，以身作则，加强各部之间的沟通，树立学生干部组织中的好榜样。要求各位学生干部要时刻想到自己是团委会、学生会的成员，时刻想到自己的职责。要处处以身作则，认真作好本职工作，部门之间多交流，处理好工作中的每一个问题，争取做学习、工作的排头兵。我们相信，本学期在我们的共同努力下，学生会会取

得更骄人的成绩。

一、工作目标与任务

全面负责大堂礼宾服务工作，确保礼宾员按时到岗，以热情饱满的精神接待来宾，向来访宾客提供优质高效的服务。确保大楼宾客的来访秩序及安全并努力建立并保持与宾客的良好关系。完成楼宇安防副经理所下达的各项工作任务。

二、工作内容及措施

1、熟悉工作环境、人员配备及各项工作制度，根据班组人员数量制定排班表，按周或月来更新，提前做好工作部署。根据《物业管理条例》及公司制度制定服务细则并定期检查各岗位安全制度及规定的执行情况。组织下属人员了解并熟悉本大楼各楼层功能及各单位、部门位置，以便在对来访宾客进行问讯服务时能及时响应并准确指引。

2、加强本班组楼宇安防员的安全、法制教育、行政管理、违纪查处的学习，确保所有楼宇安防员仪表整洁、行为良好。对下属人员进行定期训练、测试及监督工作。在监督过程中记录下属人员的岗位工作质量，对表现优异的人员进行鼓励，以此来提高工作效率。根据公司总体要求制定考核办法，落实相应的制度和组织措施。

3、为配合客户服务部在重大活动中做好礼宾接待服务工作，会在重大活动前模拟进行预演，以防止突发情况发生，根据预演结果总结经验，预先做好应急措施。如在重大活动中遇突发情况及时向上级领导汇报。

4、协助上级领导完成所有礼宾服务工作，传达上级指示将工作安排到位，跟进落实情况，将情况进展及时向上级汇报。协助部门经理实施大堂礼宾服务及接待工作，为完成好礼宾服务的各项工作，与下属员工多交流与上级领导多沟通，这

样可以更好的传达上级指示也可以采纳意见，不断改进工作方式更好的提高工作质量。

5、为确保各礼宾岗位人员精神饱满、服务热情、礼貌周到，会不定期向公司工会提议组织集体活动，培养员工的积极性和团队合作精神，以饱满的热情迎接来到深交所的每一位宾客。

礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结篇五

在新的学期，为了保证学生会工作正常顺利地展开、加强学生会的内部管理、提高学生会的思想素质和工作能力、强化学生会的建设。针对实际的情况，为促使提高学生干部办事效率及办事质量，我们将不断完善各种制度。我们学生会将会依照这些制度，做好考核工作，做到每一位学生干部都能严格要求自己，配合开展好每一项工作。

1、三月份开展学雷锋活动，为了传承雷锋精神，让同学们在做好自己本职工作的同时能够去体会到帮助他人重要性并且能学到一些实用性的东西。学生会将组织举行学雷锋系列活动。

2、四月份趣味运动会，为了加强学生会内部的凝聚力，以及丰富同学们的课余生活，学生会体育部会组织各项趣味运动进行各班之间的友谊趣味比赛。

3、六月份举行诚信教育活动，为迎接7月的期末考试，学生会学习部会组织全系学生做一次考试动员大会。

我们将充分发挥学生会桥梁、纽带作用，进一步加强学校与学生之间的联系与沟通。

1、在工作中，关心同学的需求，对同学的意见及时反映，解

决实际问题。

- 2、各部门互相了解正在开展的工作。遇到解决不了的问题，各部门应共同商量较为可行的解决办法。
- 3、各部门成员沟通协调好各项工作，为使学生会活动工作更加顺利开展。
- 4、加强学生会的自身建设，不断提高学生会干部的整体素质。
- 5、根据实际需要，不断完善制度，灵活变通，不断进步。

以上是我们学生会在本学期的工作计划，我们将吸取上学期的经验，取长补短，努力在新的学期里做得更好。新的学期，我们将会以热情的服务端正的态度做好我们的工作，进一步完善各部门的工作，严格要求自身，以身作则，加强各部之间的沟通，树立学生干部组织中的好榜样。要求各位学生干部要时刻想到自己是团委会、学生会的成员，时刻想到自己的职责。要处处以身作则，认真作好本职工作，部门之间多交流，处理好工作中的每一个问题，争取做学习、工作的排头兵。我们相信，本学期在我们的共同努力下，学生会会取得更骄人的成绩。

礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结篇六

酒店筹备期间，除了硬件准备，最重要的是组建员工团队。前台机构的设置和人员配备会影响酒店的成本水*，需要从实际出发，精简机构，明确分工。要进行优胜劣汰，为优秀员工提供岗位技能的知识培训，以现场培训为主要手段，定期进行评估、测试和考核，并给予具体的指导和教育，不断提高员工的业务技能，使前台员工达到酒店人员的标准。

作为酒店的门面，每个员工都应该直接面对客人。员工的态度和服务质量反映了酒店的服务水*和管理水*。所以员工的

培训是最重要的任务，前台要制定详细的培训计划。凭借良好的服务技能和熟练的业务知识，我们可以提供优质、高效、快捷的服务。只有对员工进行良好的培训，员工才能有出色的技能为客人提供优质的服务。

前台工作人员，尤其是前台工作人员，必须掌握前台的促销艺术和技巧。把握住客人的特点，根据客人的不同要求进行有针对性的销售，向最需要的客人推荐最合适的产品，达到事半功倍的效果。在努力提高入住率的同时，力求效益最大化。

为了保护环境，走可持续发展的道路，“开源节流”是每个酒店的追求。前台工作人员也要积极应对低碳运营，控制成本，开展节约资金和费用的活动，既能满足客户的绿色需求，又能为酒店创造经济效益，一举两得。可以从日常生活做起，关掉水龙头，关掉不必要的电源开关，再利用用过的`a4纸背面，等等。

经常咨询客人的意见，关注客人的投诉。客人意见是获取质量信息的重要渠道，也是改善经营管理的重要信息。听取和征求客人的意见，及时向上级反映和汇报，采取积极的态度，妥善处理。为了最大限度的让客户满意。倡导个性化服务，吸引客户注意力，提高客户满意度，赢得更多回头客。

不及物动词注重与各部门的协调

酒店就像一个大家庭，前厅是整个酒店的神经中枢部门，与餐饮、销售、客房等部门有着密切的工作联系。如有问题，要积极协调相关部门解决，避免事态恶化，因为大家的共同目的都是为了酒店，如果不解决处理得当，会给酒店带来一定的负面影响。因此，工作联系、信息沟通以及部门之间的团结协作尤为重要。

礼宾年终工作总结 礼宾部年终工作总结篇七

本部将高度重视对客服务质量，重视客人意见，坚持服务规范标准化，更注重了细致服务和个性化的服务。从软硬件上不断完善服务。

(1) 服务工作中一方面要求员工有过硬的服务技能，扩大知识面，提高服务效率，另一方面要求员工对待客人要象对待朋友一样，要给予客人多一点主动，多一点热情，多一点帮助。真正使客人感觉到“宾至如归”。部门推行个性化服务，要求做客人没有想到的，尽量做到让客人满意加惊喜，促使员工在规范和标准化的基础上注重了细致服务和个性化的服务，充分将金钥匙服务理念灌输到员工服务中来。

(2) 客人意见是我们前进的动力，因此，部门将把重视客人意见和解决客人问题当做一项重要工作重点关注。部门注重对大堂副理进行了如何快速规范处理客人投诉、如何按规程处理各类突发事件的的培训，并要求每一宗客人投诉都要认真做好记录，对具有典型性的问题做案例分析，并制订和更新应急预案和快速处理方案，规范对客解释口径，提高大堂副理解决问题的能力和效率，将在消除客人对酒店不良印象，挽留客源上作出贡献。另把对客沟通并征询客人意见，作为大堂副理的一项基本工作来进行操作，常抓不懈，要求保质保量的完成此项工作，为更好的了解和收集客人的有利信息。大堂副理每天例行对住客房进行拜访，对客人反馈的一些意见和建议积极予以采纳和解决，一方面可以为酒店经营管理提供宝贵意见，措施我们改进工作，另一方面也培养了大堂副理对客交流的能力。对于涉及到本部门的客人意见，不回避，不轻视，认真予以调查研究，从善如流，不断地完善本部工作。

四、将培养员工“开源节流、增收节支”意识，配合各销售业务部门努力为酒店创收，科学控制部门费用。

(1) 前厅部将根据市场情况，积极地推进散客房销售，把全员销售的意识传达到每位员工，培训销售技巧，对自来客、司机散客积极推销，加强对“会员卡”和“储值卡”的促销工作，同时对酒店温泉和厚宫等娱乐休闲和餐饮设施进行促销，并通过不断完善改进，以优质服务打动客人，吸引回头客。

(3) 为节约费用，部门将会严格控制每月的服务和办公用品的领用，对于有故障的设备设施，本着轻重缓急的原则，能维修使用尽量维修使用，复印纸严格控制，大堂前台灯光按客人情况灵活控制关闭；礼宾部在无客人情况下及时关闭行李房灯光，大堂副理加强对全酒店和分部的节电节水的巡视检查，规范大堂内外灯光的开放时间控制；部门还将对电话的使用进行了严格的控制，对时长，通话事由规定限制，严禁公话私打，通过各项措施，使本部费用得到有效控制。

五、本部将重视员工队伍建设，注重营造和谐氛围，增加部门凝聚力。

(1) 高度重视部门员工培训，努力提高员工的工作业务水平个人素质，部门每月各分部将根据实际工作需要安排有针对性，有特点的培训计划，并全程跟踪培训过程，考核培训人员，培训质量要求高。

全年本部计划安排各类培训涉及内容有：员工礼貌礼仪、仪容仪表、语言技巧、各分部操作程序，接待细节，业务流程、外语、分部基础知识、市内和酒店应知应会知识、案例分析讲评等等。同时进行了员工业务知识的实操考核知识考核，应知应会知识考核，礼貌礼仪的考核等。

(2) 将关心员工，努力做好员工的保障工作，为员工创造轻松愉快的工作氛围。前厅部对员工的综合素质要求较高，工作内容繁杂，涉及面广，员工工作压力大。针对这一特点，前厅部将始终强调部门和管理人员做好员工坚实后盾，切实

解决员工在工作和生活上的困难。同时要求管理人员以身作则，起到表率作用。员工在工作中提出的问题和合理化建议，部门都会认真考虑或采纳，不断完善本部工作；部门各级管理人员均要求在服务一线为顾客服务，现场督导，激励员工，减轻员工的工作压力，并且培养员工之间同心协力的良好风气。